International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS)
Peer-Reviewed Journal
ISSN: 2349-6495(P) | 2456-1908(O)
Vol-9, Issue-12; Dec, 2022
Journal Home Page Available: https://ijaers.com/
Article DOI: https://dx.doi.org/10.22161/ijaers.912.70

Growth and Technological Transformation in Brazil: An Analysis of the Meta Company Based on the Ontopsychological Theory*

Crescimento e Transformação Tecnológica no Brasil: Uma Análise da Empresa Meta a Partir da Teoria Ontopsicológica*

Vonia Engel[1], Rafaela Tagliapietra[2], Tifani Corrêa Silva[3], Alerhandra Cunha Pentiado[4], Tatiane Zuliani Moro[5]

*A Ontopsicologia, mais do que uma teoria ou uma filosofia, é realismo integral da vida individual de cada homem. Realismo integral. É o conhecimento e a capacidade de fazer em Si de Si mesmo no Em Si do mundo da vida, ou seja, na integralidade global da própria existência (MENEGHETTI, 2013, p.16).

[1]Economista, Especialista em Gestão Empresarial. Mestre em Desenvolvimento Regional, Doutora em Desenvolvimento Regional - Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Integrante do grupo de pesquisa Hard Case encontro entre a Administração e a Ontopsicologia. Professora da Antonio Meneghetti Faculdade.
[2]Administradora. Mestre em Administração na área de Processo Decisório pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Acadêmica do MBA *Business Intuition* da Antonio Meneghetti Faculdade (AMF) e do doutorado em Administração pela UFSM. Integrante do grupo de pesquisa Hard Case encontro entre a Administração e a Ontopsicologia. Professora da Antonio Meneghetti Faculdade.
[3]Técnica em Administração. Acadêmica do Bacharelado em Administração da Antonio Meneghetti Faculdade. Integrante do grupo de pesquisa Hard Case encontro entre a Administração e a Ontopsicologia.
[4,5]Acadêmica do Bacharelado em Administração da Antonio Meneghetti Faculdade. Integrante do grupo de pesquisa Hard Case: encontro entre a Administração e a Ontopsicologia.

Received: 25 Nov 2022,
Receive in revised form: 15 Dec 2022,
Accepted: 23 Dec 2022,
Available online: 31 Dec 2022

***Keywords*— Company Meta Serviços em Informática S/A; Customer service objectives; Ontopsychology; Finance and investments.**

***Palavras-chave*— Empresa Meta Serviços em Informática S/A; Objetivos de serviço ao**

Abstract *— This article proposes to analyze the actions and investments in technology, carried out from 2017 to 2022 with a focus on customer service objectives, by the company Meta Serviços em Informática S/A. For this purpose, a descriptive research with a qualitative approach was adopted, through the collection of institutional documents provided by the company, and an interview with the vice president of the company and the director of people and business performance. Thus, the growth and transformation of the technology segment in Brazil was evident, as well as the contribution of the company Meta in this scenario. In this perspective, the data point to a growing and promising universe in the area of technology at the national level, bearing in mind the fact that, in order to grow in this field of service, it is necessary to have intellectual capital up to date with the qualifications required by the market from moment to moment. , that is, people who are prepared to work with current and new technologies.*

cliente; Ontopsicologia; Finanças e investimentos.

Resumo— *O presente artigo propõe analisar as ações e investimentos em tecnologia, realizadas de 2017 a 2022 com foco nos objetivos de serviço ao cliente, pela empresa Meta Serviços em Informática S/A. Para tanto, adotou-se o tipo de pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, por meio da coleta de documentos institucionais cedidos pela empresa, e entrevista com o vice-presidente da empresa e a diretoria de pessoas e performance do negócio. Assim, evidenciou-se o crescimento e a transformação do segmento de tecnologia no Brasil, bem como a contribuição da empresa Meta diante desse cenário. Nessa perspectiva, os dados apontam para um universo crescente e promissor na área da tecnologia em âmbito nacional, atentando ao fato de que, para crescer nesse ramo de serviço, faz-se necessário ter capital intelectual atualizado com as qualificações exigidas pelo mercado momento a momento, isto é, pessoas que estão preparadas para trabalhar com as atuais e as novas tecnologias.*

I. INTRODUÇÃO

Conforme estudo realizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID, 2022) e pelo LinkedIn, o setor de tecnologia da informação foi o que mais cresceu durante a pandemia na América Latina, registrando uma alta de mais de 60% na taxa de contratação se comparado com o período pré-pandêmico. Com esse crescimento acelerado muitas empresas não estavam preparadas para esta nova realidade tendo que em um curto período de tempo se adaptar e adotar processos e ferramentas digitais que permitiram que os colaboradores trabalhassem no modelo *home office* e trouxesse automação e reduzisse custo agregado a entrega de resultado.

A partir do exposto, tem-se como objeto de pesquisa a empresa Meta Serviços em Informática S/A, por compreender que a empresa que está a 32 anos no mercado e já passou por diversas fases da economia do país e se mantém no mercado acompanhando o crescimento e as transformações tecnológicas no Brasil. Diante do surgimento de novas tecnologias e da transformação digital em nível global que na última década apresentou, fixou-se o seguinte problema de pesquisa: **A partir das ações e investimentos em tecnologia, realizadas de 2017 a 2022 com foco nos objetivos de serviço ao cliente, quais fatores contribuíram para que a Meta Serviços em Informática S/A figure entre as maiores empresas em serviços do Brasil?**

Baseado no problema de pesquisa exposto, este artigo propõe analisar as ações e investimentos em tecnologia, realizadas de 2017 a 2022 com foco nos objetivos de serviço ao cliente, pela empresa Meta Serviços em Informática S/A. Desse modo, elencaram-se, especificamente, os seguintes objetivos: A) Descrever o atual cenário de tecnologia do Brasil; B) Apresentar a empresa Meta Serviços em Informática S/A, sob a perspectiva das ações e investimentos focados nos objetivos de serviço ao cliente fixados; C) Expor os principais serviços prestados pela empresa Meta Serviços em Informática S/A; D) Identificar os investimentos em tecnologia que vem sendo realizados pela empresa Meta Serviços em Informática S/A com foco nos objetivos de serviço ao cliente.

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos, empreendeu-se uma pesquisa do tipo descritiva que para Silva & Menezes (2000, p. 21), "visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática". Desse modo, a estratégia adotada para a presente pesquisa foi do tipo descritiva, por meio da coleta de dados de documentos institucionais disponibilizados pela empresa e entrevista com o seu vice-presidente e diretoria de pessoas e performance da empresa Meta.

Este estudo está embasado com as seguintes discussões: O setor de tecnologia no brasil, um mercado em ascensão; Desenvolvimento histórico da empresa Meta Serviços em Informática S/A; A cadeia de suprimentos de serviços da empresa Meta Serviços em Informática S/A; Os principais investimentos e serviços presente na empresa Meta Serviços em Informática S/A. Fechando as discussões, apresentam-se os resultados sob o viés da Administração relacionando com conceitos trazidos pela perspectiva Ontopsicológica.

II. O SETOR DE TECNOLOGIA NO BRASIL, UM MERCADO EM ASCENSÃO

Conforme o IBGE (2022), a dinâmica da economia mundial sofreu grandes transformações nos modelos de

geração e acumulação de riqueza nas últimas três décadas, principalmente com a utilização das tecnologias. Essas tecnologias, que têm como base a microeletrônica, as telecomunicações e a informática, constituem o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou setor TIC, o qual, estrutura e mensuração, sob a ótica da produção. A visão ampla da dimensão do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil, tem seu peso no conjunto de atividades industriais, comerciais e de serviços, tal como, sua contribuição para a geração de renda e emprego, e ajudam para o debate sobre a organização.

Sabe-se que existem diversos caminhos a serem trilhados pelo mercado da tecnologia, tanto no Brasil quanto no restante do mundo. Com eventos importantes a nível nacional e global, como Eleições e a Copa do Mundo, em que a aplicação e o uso de tecnologia tornam-se pautas de discussões, afinal, a conectividade, a velocidade e a segurança são temas fundamentais para que eventos importantes aconteçam. O essencial, para todo e qualquer país, deve ser analisar e compreender quais os investimentos necessários que são centrais para aprimorar a automação e digitalização, e que possam promover o desenvolvimento tecnológico (SANTOS, 2022).

Para a Empresa Meta Serviços em Informática S/A, as novas tecnologias têm a capacidade de agregar, sistemas, máquinas e plataformas digitais que fornecem dinamismo às operações. Também, essas novas tecnologias contribuem aportando conhecimento comunitário e experimentação para modelos ágeis de processos operacionais. Para iniciar a fase de Transformação Digital, o conjunto formado pelas estratégias digital e cultural é um verdadeiro marco quando uma organização pretende abordar os seus novos desafios de negócio. Em entrevista realizada no dia 28 de novembro de 2022, com o vice-presidente da empresa, o Sr. Claudio Carrara, ressaltou como as tecnologias impactam no mercado

> “Primeiro que a tecnologia muda a cada três anos embora a essência de resolver um problema para um cliente, ele tem um problema e quer resolver através da tecnologia não mude, isso remete a uma complexidade que é a gente se atualizar, formar e encontrar pessoas para que a gente consiga entregar o serviço e crescer, sendo que uma outra complexidade é estar em um mercado que vem se transformando de ponto de vista do uso da tecnologia, se a gente for fazer uma reflexão o que era a tecnologia a quatro cinco anos atrás e depois com a pandemia? A tecnologia era uma ferramenta de produtividade as empresas investiram para ter o seu sistemas, seus dados, seus controles e estabelecer os seus processos e tudo feito através do sistemas, de Tecnologia e de computação então o nosso negócio de tecnologia era geralmente vinculado a área financeira se investir em tecnologia para reduzir custo e com uma série de fatores houve a mudança no mercado se fomos pensar o que significa esse aparelho (celular)? Ele significa tudo eu tenho agora um colaborador um cliente eu faço tudo por aqui! Então se é possível fazer tudo por aqui a tecnologia deixou de ser só um instrumento para essência operacional para ser algo que pode significar a permanência ou não de uma empresa no mercado se ela não sabe chegar no cliente através do celular através da tecnologia móvel através da internet ela pode estar fora do mercado que foi que aconteceu com muitas empresas na pandemia. (CARRARA, 2022)”

Sendo assim, as empresas necessitam definir formas objetivas de qual estratégia digital deverá ser adotada em conjunto com a gestão de mudança da organização que levará a transformação tecnológica. Estas companhias tecnológicas dedicadas ao armazenamento e processamento de informações geradas em rede podem enfrentar o desafio de desenhar projetos que fossem verdadeiras plataformas que permitissem o acesso aos dados de forma praticamente instantânea. Atualmente, líderes de empresas tecnologicamente maduras já experimentam, de fato, o que é Transformação Digital em suas instituições. Para outros, as suas empresas precisam somente ter presença online para se entenderem como companhias plenamente digitalizadas (SITE OFICIAL, 2022).

No entanto, no Brasil e no mundo, em um período de dois anos, teve-se uma aceleração de processos digitais. Este processo de aceleração era esperado para acontecer em pelo menos dez anos. Como este aconteceu muito rápido, muitas empresas não estavam preparadas para esta nova realidade. Assim, muitas empresas de diferentes setores passaram a adotar processos e ferramentas digitais que permitiram que os colaboradores trabalhassem à distância, como a empresa, no qual automatizam os processos de trabalho e reduziram custos e gerar resultados (SANTOS, 2022).

A utilização da tecnologia para gerar resultados de negócios é uma ferramenta importante para o crescimento das instituições. Ressalta-se a relevância da utilização da tecnologia no período do COVID[1]. Nos primeiros meses com o Covid, foi necessário que as pessoas ficassem em casa, neste sentido o setor de serviços de tecnologia sentiu um pouco as restrições de funcionamento das empresas. No entanto, as empresas adaptaram-se ao *home office*, sendo este o principal cenário a ser utilizado pelas empresas no momento da pandemia do Covid. Aos poucos esta realidade tomou conta das empresas e do setor de educação que acabou também adotando o modelo *home office.* Esta nova realidade exigiu uma rápida adaptação das pessoas principalmente com a utilização das tecnologias. É dentro deste contexto que a empresa Meta amplia o seu desenvolvimento.

III. DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO DA EMPRESA META SERVIÇOS EM INFORMÁTICA S/A

A empresa foi fundada no ano de 1990, com sua primeira sede na cidade de Porto Alegre/RS, por Telmo Costa, atual CEO, no ano seguinte, teve a integração de Claudio Carrara, atual Vice-Presidente que contribuiu para com a empresa desde o ano de sua fundação. A empresa teve sua expansão de forma rápida, dando início no ano de 1995 com a expansão nacional, com clientes na cidade de São Paulo. O grande marco, é a partir do ano de 1997 com a sede de São Leopoldo/RS, no ano de 2000 a sede em Curitiba/PR e neste mesmo ano a parceria com a empresa SAP e em 2003 a sede em São Paulo. Ademais, no ano de 2010 teve sua expansão internacional, com projetos na América Latina e Europa, e nos anos de 2013 e 2015, foram fundadas respectivamente as sedes de Recanto Maestro/RS e Miami - Estados Unidos.

No ano de 2016, ocorreu a primeira implementação do *SAP S/4HANA* no Brasil e em 2019 a parceria *Scaled Agile* e *Gartner*, que juntamente neste mesmo ano trouxe a implementação da certificação *Great Place To Work* e o total de mil colaboradores na empresa. Em 2020, a organização chega ao Canadá com sede em Waterloo e além deste grande fato ocorreu os lançamentos do *Digital Business* e *Meta Ventures*, juntamente com a parceria com *Ui Path*. E no ano de 2021, começou a contar com mais de dois mil e quinhentos colaboradores. Com isto, também trouxe os lançamentos do *Meta Automation Center*, *Meta Community* e *#MetaWomenInTech*, os quais geraram a evolução e diversificação do Portfólio e a criação da iniciativas *Meta Ventures*, *Innovation Center e Innovation Hub* e o Programa Jovem e Tecnologia.

Em 2022, a empresa Meta Serviços em Informática S/A foi reconhecida pelo terceiro ano consecutivo com uma das melhores grandes empresas de tecnologia para se trabalhar pelo *Great Place To Work*, o qual é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. Além de estar no *Anuário Informática Hoje* como uma das 10 empresas que mais crescem no segmento de tecnologia no Brasil nos anos de 2020, 2021 e 2022, a empresa também lidera o *ranking* da Região Sul sendo a melhor empresa de tecnologia para se trabalhar. Estes resultados devem-se a uma cultura organizacional bem alinhada, tendo valores e propósitos claros.

A empresa que completou 32 anos de história em 2022, apresenta como propósito "Crescimento humano com tecnologia" o qual foi abraçado por toda a organização, os seus valores são o combustível diário para o seu time, sendo eles: *Somos pessoas servindo pessoas; Pensamos e agimos como donos; Buscamos a excelência e a simplicidade; Temos gana por Performance; Crescemos e aprendemos juntos, Temos inovação e criatividade no nosso DNA.* Acrescenta-se ainda que a empresa tem como visão *"Ser a plataforma de Transformação Digital líder no Brasil e escalável globalmente!",* a qual vem sendo trabalhada com os seus colaboradores como "sonho grande". Segundo relato de Carrara em entrevista, a empresa surge de uma oportunidade única em um período de instabilidade

> "No ano de 1990 quando Fernando Collor de Mello foi empossado como Presidente, houve a implementação do Plano Econômico Collor I, que

[1] A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) e tem como principais sintomas febre, cansaço e tosse seca (OPAS, 2019).

> dentre outra medidas, estabelecia o “Confisco”, (congelamento por 18 meses) do valor que excedesse 50 mil cruzeiros da poupança dos brasileiros e a criação do IOF (Imposto sobre Operações Financeiras); no ano seguinte foi substituído pelo Plano Econômico Collor II que previa, como principal medida, novos congelamentos de preços e o fim das operações de *overnight* (prática de depositar dinheiro em um dia e retirá-lo no dia seguinte, com um determinado lucro) com estas novas medidas e a alta inflação dos anos anteriores muitas empresas declaram falência, entre ela a empresa Base Informática onde Telmo Costa atuava como estagiário, na época a micro informática era utilizada, onde os computadores que existiam era de grande porte, como a Proprietária da empresa Base Informática não tinha como pagar seus colaboradores o Telmo Costa fez um acordo onde ele abriria uma empresa, assumiria os clientes e pagaria uma comissão, e assim, surge a meta com mais dois ex-funcionários da Base Informática além do Telmo Costa, no ano seguinte um desses funcionários sai da empresa e Claudio Carrara é convidado a ingressar na empresa” (CARRARA,2022).

Todavia, a empresa expandiu-se de forma rápida, dando início no ano de 1995 com a expansão nacional, com clientes na cidade de São Paulo. O grande marco, é a partir do ano de 1997 com a sede de São Leopoldo/RS, no ano de 2000 a sede em Curitiba/PR e neste mesmo ano a parceria com a empresa SAP e em 2003 a sede em São Paulo. Ademais, no ano de 2010 teve sua expansão internacional, com projetos na América Latina e Europa, e nos anos de 2013 e 2015, foram fundadas respectivamente as sedes de Recanto Maestro/RS e Miami/Estados Unidos.

No ano de 2016, ocorreu a primeira implementação do *SAP S/4HANA* no Brasil e em 2019 a parceria *Scaled Agile* e *Gartner*, que juntamente neste mesmo ano trouxe a implementação da certificação *Great Place To Work* e o total de mil colaboradores na empresa. E deste modo, a empresa entende a importância da aceleração dos resultados para poder manter os negócios relevantes em um mercado o qual está cada vez mais competitivo ao passar dos anos.

Em 2020, a organização chega ao Canadá com sede em Waterloo e além deste grande fato completa seus trinta anos de empresa. Outrossim, ocorreu os lançamentos do *Digital Business* e *Meta Ventures* juntamente com a parceria com *Ui Path*. E no ano de 2021, começou a contar com cerca de dois mil e quinhentos colaboradores, números os quais só aumentam chegando a três mil em novembro de 2022. Com isto, também trouxe os lançamentos do *Meta Automation Center*, *Meta Community* e *#MetaWomenInTech*, os quais geraram a evolução e diversificação do Portfólio.

A empresa Meta desenvolve algumas iniciativas de grande importância para seu público. A primeira é o *Meta Ventures* que nasceu do propósito de promover o crescimento humano com tecnologia e tem como objetivo identificar *startups* com alto potencial de desenvolvimento de negócios que estejam em sinergia com as verticais da Meta, as *startups* selecionadas recebem além do aporte de capital e dos recursos financeiros; mentorias; suporte das unidades de serviços da Meta; suporte de *BackOffice* nos serviços administrativos, financeiros, recursos humanos e jurídicos; parcerias com líderes globais com intermédio da Meta como: SAP, *Scaled Agile*, *Microsoft*, *AWS* e aproximação da *startups* com universidades e centros de pesquisas.

Ademais, pode-se mencionar o *Innovation Center e Innovation Hub* como segunda iniciativa que está atrelada ao propósito de sempre investir em tecnologia e em pessoas e, com isso, divide-se em dois segmentos. Coincidente a isso, pode-se dividir a iniciativa em *Innovation Center*, que tem por objetivo valorizar e estimular a criação e execução de projetos de tecnologia por membros do processo de formação que querem aprimorar-se profissionalmente. Já o *Innovation Hub*, visa o desenvolvimento de líderes no mercado tecnológico, com a missão de manter a empresa no *top level* da Transformação Digital.

Outrossim, ressaltam-se as iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que Bower (1957) definiu como as obrigações dos administradores de empresas de adotar orientações, tomar decisões e seguir linhas de ação que sejam compatíveis com os fins e valores de uma sociedade. Assim sendo, a empresa Meta

desenvolveu o Programa Jovem e Tecnologia que consiste em uma parceria com universidades que promove o desenvolvimento e a formação de adolescentes para atuação na área de Tecnologia da Informação e Empreendedorismo e já formou mais de 800 jovens entre 13 e 16 anos. Acrescenta-se, ainda, a adoção do Programa 5S que busca a utilização sustentável dos recursos da Meta com base nos cinco sensos presentes no dia a dia: utilização, descarte, organização, limpeza, saúde e disciplina.

IV. A CADEIA DE SERVIÇOS DA EMPRESA META SERVIÇOS EM INFORMÁTICA S/A

A presente seção tem por escopo descrever e analisar como se dá o processo da cadeia de serviços de uma empresa de consultoria a qual concentra suas atividades exclusivamente na prestação de serviços voltados para a tecnologia. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), a cadeia de serviços pode ser definida por uma série de atividades que são de certa forma intangível, onde ocorrem interações entre consumidores e empresas, de modo que estes serviços são oferecidos aos clientes como soluções de um determinado problema.

Na concepção de Chiavenato (2005), o mesmo salienta que

> os serviços são atividades especializadas que as empresas oferecem ao mercado. Podem assumir uma enorme variedade de características e especializações, como a propaganda, advocacia, consultorias, hospitais, bancos e financeiras, escolas e universidades, clubes, transportes, segurança, energia, comunicações, rádio e televisão,jornais e revistas, lojas e supermercados, shopping centers, teatros e cinemas etc. Há uma variedade considerável de empresas prestadoras de serviços, missão é oferecer atividades especializadas ao mercado (CHIAVENATO, 2005, p 30).

Complementando tal afirmação, para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), o setor de serviços abrange todas as atividades econômicas, cujo produto final não algo físico ou fabricado, sendo normalmente consumido de forma intangível o que por consequência gera uma valor agregado em formas tais como conveniência, oportunidade, conforto e agilidade.

No que diz respeito aos serviços, verifica-se que existe um amplo conjunto de definições acerca do termo, dessa forma, de modo a complementar o entendimento, no Quadro 1, vê-se o compilado dos principais conceitos acerca do tema. Em síntese, com base nos principais conceitos elencados no Quadro 1, identificam-se algumas palavras-chaves que dão embasamento e formatam o conceito acerca dos serviços, a exemplo de experiência, interações, atividades, processos, intangibilidade, desempenho, e cliente.

Quadro 1: Definições de serviços

Autores	Conceitos
Vargo e Lusch (2004, p. 334)	Serviço é "a aplicação de competências especializadas (habilidades e conhecimento) por meio de ações, processos e atuações, para o benefício de uma outra entidade ou de si próprio (auto-serviço)".
Bowen e Ford (2002, p. 449)	"Um serviço intangível inclui todos os elementos que, juntos, são responsáveis por criar uma experiência memorável para o cliente em um determinado momento do tempo."
Lovelock e Wright (2001, p. 5)	Serviço "é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço".
Ramaswamy (1996, p. 3)	Serviço pode ser entendido como "as transações de negócios que acontecem entre um provedor (prestador do serviço) e um receptor (cliente), a fim de produzir um resultado que satisfaça o cliente".
Zeithaml e Bitner (2003, p. 28)	"Serviços são ações, processos e atuações".

Fonte: Adaptado de Santos (2008).

Desse modo, tais termos indicam características que fazem parte da natureza dos serviços e corroboram com a essência do que de fato define tal conceito (SANTOS, 2008; CHIAVENATO, 2005). Ainda de acordo com Santos (2008), a gestão de serviços dentro das empresas passa por determinadas fases até a sua finalização, às quais podem ser visualizadas no Figura 1.
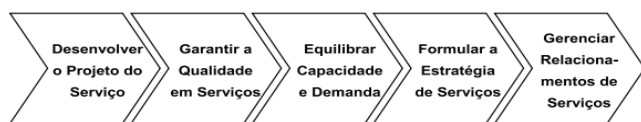
Fig.1: Fases da Gestão de Serviços

Fonte: Adaptado de Santos (2008).

Dessa forma, embora a Figura 1 apresente uma sequência, no dia-a-dia das empresas não há necessariamente uma ordem a ser seguida, sendo que o fator que irá determinar a ordem será o setor no qual a empresa está inserida, o tipo de serviço e até mesmo a demanda de cada cliente. Nesse sentido, a primeira fase da gestão de serviços representa a maneira como a empresa deseja que os seus clientes percebam os serviços que estão sendo oferecidos, ou seja, é todo o preparo e cuidado que a empresa tem para com o serviço antes mesmo de apresentar o serviço ao cliente (SANTOS, 2008).

Na fase dois tem-se a questão da qualidade dos serviços que estão sendo prestados, tanto a qualidade do serviço em si, como por exemplo a qualidade de um *software* de gestão permeando até a qualidade do suporte e pós-venda. A terceira fase diz respeito à capacidade que a empresa possui, tanto física como também de mão-de-obra, para atender todas às demandas de seus clientes, com a qualidade e da forma como os clientes esperam receber. A quarta fase está relacionada com as estratégias que a empresa irá adotar para gerenciar os seus serviços, uma vez que todas as decisões em gestão de serviços estão diretamente relacionadas com a estratégia empresarial utilizada. Na quinta e última fase se tem às questões de relacionamento com os clientes, podendo ser observado desde o primeiro contato que a empresa tem com o cliente passando pelo suporte durante o projeto e indo até o pós venda, sendo esse um dos fatores determinantes para garantir que o cliente volte a consumir os serviços da empresa (SANTOS, 2008).

Diante de todos os conceitos elencados, nota-se que uma das maiores dificuldades da empresa enquanto consultora de tecnologia é de se manter atualizada frente às inúmeras novas tecnologias que surgem no mercado de modo a encontrar e capacitar pessoas aptas para trabalhar com essas tecnologias (CARRARA,2022). Ademais, a empresa objeto desse estudo possui o seu trabalho e prestação de serviços centrados na representação e revenda de produtos intangíveis, ou seja, *software* e programas de gestão (CARRARA,2022).

4.1 SERVÇOS OFERECIDOS

O crescimento do setor de serviços deu-se pelo impulsionamento na área de tecnologia da informação, na inovação e nas mudanças que vem ocorrendo globalmente de modo a criar novas demandas, sendo que às empresas de consultoria em tecnologia possuem um impacto substancial sobre o crescimento dos serviços digitais (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010). Além disso, o mercado de prestação de serviços especializado em tecnologia, consultoria, computação em nuvem, segurança e sistemas analíticos e de interação com o cliente impulsionaram os negócios das empresas de tecnologia da informação em 2019 e em 2020 e a tendência é que essa progressividade se mantenha ano após ano (INFORMÁTICA HOJE, 2020).

Diante desse contexto, no que tange ao setor de serviços em tecnologia, a Meta é pioneira em projetos envolvendo o ERP SAP, a qual foi a primeira empresa a realizar implantação de SAP S/4HANA no Brasil, possuindo também reconhecimento em ser uma das principais consultorias do Brasil, através do desenvolvimento de projetos SAP nacionais e internacionais.

Além disso, a empresa é parceira SAP há mais de 20 anos, onde nesse período conquistou vários selos e certificações de reconhecimento SAP, dentre eles estão, Certificação Global em DEMO 21, onde a empresa é habilitada a implantar projetos SAP em clientes do mundo inteiro; Certificação *Partner Quality Program,* a qual inclui a Meta como membro do programa de qualidade mundial no que tange projetos SAP, por meio desse certificado é atestada a qualidade dos serviços já conduzidos e implementados pela empresa; Certificação *Partner Center of Expertise*, com essa certificação a Meta torna-se apta a prestar manutenção de licenças de sistema SAP; Certificação *Recognized Expertise,* certificação que comprova a experiência da Meta em implementação SAP, comprovada por projetos entregues com sucesso e validado pelos clientes, atendendo todos os requisitos de qualidade SAP (META, 2022).

Adicionalmente, a empresa Meta possui certificação bianual da SAP e com isso participa de auditorias que analisam a excelência no suporte aos clientes conforme os altos padrões de atendimento definidos pela SAP. Além disso, essa certificação é conquistada apenas por empresas de consultoria em tecnologia que utilizam ferramentas de gestão e apoio técnico no desenvolvimento dos projetos, bem como metodologias e consultores de operações AMS.

Ademais, a Meta possui parceria com a empresa *Uipath* a qual é líder de mercado no segmento de RPA e a única empresa nomeada pela Forbes AI50. Nesse sentido, a empresa além propiciar a venda de licenças, também é uma aliada com ampla visão de mercado, fornecendo todas as

ferramentas necessárias à automação, a partir da simplificação dos processos e simplicidade de utilização para todos os clientes.

Nesse sentido, a empresa Meta conta com diversas linhas de serviços e soluções em gestão no seu portfólio, os quais são:

1- Plataformas de gestão: a empresa possui como principal plataforma de gestão (ERP) o SAP, o qual possibilita a integração entre todos os setores de uma empresa, contribuindo para a qualidade dos serviços e evitando erros. Assim, nessa linha de serviço a empresa oferece aos seus clientes melhoria contínua nos processos de negócio, departamentos integrados, registro de dados, melhoria na comunicação, digitalização dos processos e mais agilidade.

2- Estratégia e Soluções Digitais: a empresa Meta possui também linhas de serviços voltados para adaptações internas e externas que as empresas requerem em decorrência das novas tecnologias, às quais destacam-se às soluções tecnológicas *Machine Learning,* Análise de Dados, *Business Intelligence (BI),* Internet das Coisas (IoT), *Cloud Computing, Mindset* Digital. Além disso, a empresa oferece aos seus clientes uma proposta de Organização Ágil com a adoção de práticas ágeis em escala corporativa, com o apoio de *frameworks Lean/Agile;* Organização Cognitiva: através de ferramentas que auxiliam a tomada de decisão baseada em dados; Plataformas e Serviços Digitais: construção e gestão de plataformas e produtos digitais através de metodologias, processos e ferramentas que acompanham a estratégia e objetivos de negócio

3- Melhoria de Performance e Suporte: a empresa oferece aos seus clientes uma gestão eficiente de atendimento e suporte técnico de modo a melhorar a experiência do usuário, com redução de custos e ganho de produtividade. Dessa forma, dentro dessa linha de serviço, destacam-se: o Meta *Max Assistant (chatbot):* um autosserviço por meio de um *chatbot* exclusivo; por meio da sustentação de aplicações a empresa mantém e desenvolve Sistemas de apoio ao Negócio dos clientes funcionando sem interrupções; Integração com Serviços de Automação (RPA) o qual consiste na implantação e gestão de robôs em determinados processos.

4- Automação e Otimização de Processos: nessa linha de serviço a empresa preza em oferecer aos seus clientes agilidade e eficiência em suas operações, sustentação e automatização, o que por consequência propicia a redução de erros e aumenta a segurança nos processos. Assim, destacam-se os serviços: Estratégia de Automação: análise e implementação de governança, gestão e melhores práticas de Automação RPA; Gestão e Evolução dos Processos de Negócio (BPM): mapeamento de modo a avaliar as melhorias necessárias nos processos de negócios, avaliando desconexões nos processos e possíveis automações; RPA *Coach:* planejamento e priorização de oportunidades de automação, gerando road map para desenvolvimento das automações, criação e evolução da cultura de RPA; Simplificação e Automação de Processos (Desenvolvimento RPA): desenvolvimento, implementação e sustentação de robôs com monitoramento e suporte em tempo integral, disponibilizando visão analítica dos resultados em tempo real; BPaaS: BPO + RPA: execução de processos analíticos do negócio através de especialistas na área e com automatização robótica. (Pessoas + Robôs); Meta *Automation Center:* é uma evolução do BPO que integra e permite transformar digitalmente a forma com que o trabalho é realizado, desde fluxos, tarefas manuais tradicionais e rotineiras, decisões automatizadas com base nos modelos de negócio a até o gerenciamento de conteúdo, com coleta e análise de dados.

Dessa forma, observa-se que a empresa possui uma grande gama de serviços dispostos aos seus clientes, de modo que cada cliente com o auxílio da empresa consiga encontrar a melhor solução que o negócio precisa para o determinado momento.

4.2 OBJETIVOS DE SERVIÇO AO CLIENTE

Os clientes e consumidores estão cada vez mais detalhistas em relação à qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas de consultoria em tecnologia, além de esperarem sempre serviços personalizados e de acordo com a sua necessidade do momento. Diante disso, as empresas que desejam ser líderes de mercado devem buscar sempre inovar e aperfeiçoar os seus serviços. Assim, de acordo com Bertaglia (2003), a grande maioria das empresas que possuem destaque no mercado utilizam os serviços ao cliente como um diferencial de modo a agregar valor e melhorar a percepção dos seus serviços e da empresa perante os seus clientes.

De modo a complementar tal afirmação, Meneghetti (2013) defende que as empresas que desejam ter sucesso no mercado devem saber servir os seus clientes com excelência, entregando aquilo que eles desejam e no momento exato, ademais, o líder está intimamente ligado ao processo de serviço ao cliente, uma vez que é a peça chave que conduz toda a organização empresarial.

Dessa forma, conforme aponta Ballou (2006), a gestão de serviços ao cliente diz respeito à cadeia de atividades de satisfação de vendas que, começa normalmente com a necessidade de um cliente em adquirir determinado serviço ou produto e culmina na entrega desse bem ao cliente, embora em variadas situações possa haver continuidade desse serviço na forma de apoio, acompanhamento ou manutenção. O que torna-se muito

comum em empresas de consultoria em tecnologia, uma vez que após a venda de determinado programa ou *software* há um acompanhamento e equipe de suporte por parte da empresa vendedora, justamente com o objetivo de garantir que o programa esteja ocorrendo dentro do esperado e também para o caso de haver algum imprevisto o cliente sinta-se amparado e seguro.

Diante desse contexto, o cliente torna-se parte ativa do processo, uma vez que o programa ou *software* precisa ser desenvolvido de acordo com as especificidades que o cliente necessita, para tanto o cliente deve estar acompanhando o dia-a-dia de modo. Além disso, as empresas de consultoria em tecnologia possuem a oportunidade de construir relações de longo prazo com os seus clientes, pois uma vez que encontram-se satisfeitos com a qualidade dos serviços normalmente retornam a realizar novos projetos com a empresa fornecedora (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Adentrando nos aspectos de serviço ao cliente da empresa Meta, observa-se que a empresa possui grande foco em seu cliente, buscando sempre trazer as mais recentes tecnologias presentes no mercado para que seus clientes possam desfrutar das melhores soluções, entretanto, sem perder o cuidado em atentar-se no que de fato o cliente necessita para o determinado momento. Adicionalmente, a empresa possui também grande foco em entregar soluções personalizadas de acordo com a especificidade de cada cliente, prezando sempre pela qualidade aliada à uma redução de custos, agilidade e humanização tanto no contato com o cliente como também nos processos (META, 2022).

Por conseguinte, a empresa Meta além de possuir uma preocupação constante em levar para os seus clientes as melhores e mais atualizadas tecnologias, ela também dispõe de ferramentas, como o NPS, para fazer a avaliação e medir o grau de satisfação que cada cliente está tendo como um todo. Dessa forma, com base nos resultados que são obtidos através da pesquisa, a Meta elabora planos de ações a serem seguidos, de modo a prezar sempre pela satisfação dos clientes em cada detalhe (CARRARA,2022).

Durante a Pandemia de Covid-19 a empresa foi uma das pioneiras no que tange o setor de consultoria em tecnologia em adotar metodologias de trabalho que assegurassem a qualidade dos serviços e entregas aos seus clientes de modo que estes não sofressem nenhum impacto negativo. Assim, conforme exposto pelo CEO e Presidente da Meta, Telmo Costa, em entrevista para o Anuário Informática Hoje,

> "nos antecipamos ao que se tornou uma necessidade para nossos clientes" [..] "Investimos em treinamento e formação de lideranças com uma estrutura de pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias e tendências, aprimorando as operações, modernizando e simplificando nossos processos" [...] "Nos últimos três anos, consolidamos o nosso serviço de modelagem de processos de transformação escaláveis para toda a empresa, abordagem que enfatiza a melhoria da experiência do cliente sustentada por mudanças na cultura organizacional, passando pelo desenvolvimento de novas competências e implantação de modelos ágeis de operação. Além disso, reduzirmos o tempo de lançamento de novos produtos digitais, que antes era de dez meses para 2,5 meses".

Dessa forma, como resultado positivo alcançado através dos esforços e estratégias assertivas no que diz respeito aos objetivos de serviços aos clientes, a empresa Meta possui grandes reconhecimentos no mercado, a qual foi reconhecida nos anos de 2020 e 2021 como uma das melhores grandes empresa de tecnologia para trabalhar pelo *Great Place to Work*[2]. Além disso, segundo as edições de 2020 e 2021 do "Anuário Informática Hoje[3]", a empresa é por dois anos consecutivos uma das 10 empresas que mais cresceram no segmento de tecnologia no Brasil, frutos de bons resultados que a empresa vem obtendo por meio de

[2] "o *Great Place to Work* é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação". [..] Além disso, por meio do selo *Great Place to Work* a empresa certifica e reconhece os melhores locais de trabalho em 97 países do mundo (Disponível em https://gptw.com.br/# Acesso em 09 out 2022).

[3] "lançado em 1985, o Informática Hoje é um dos mais respeitados veículos brasileiros de comunicação especializados em Tecnologia da Informação. Dirigido aos profissionais que influenciam e decidem compra de produtos e serviços de TI em 10 mil empresas usuárias (15 mil profissionais) e profissionais e empresários da indústria de hardware e software e da prestação de serviços (3 mil profissionais) traz sempre informações relevantes para o bom desempenho dos executivos de TI e para a eficiência das empresas usuárias" (Disponível em forumeditorial.com.br/informatica-hoje/. Acesso em 09 out 2022).

suas inovações e constante preocupação com a satisfação de seus clientes (META, 2022).

Conforme os pontos acerca dos objetivos de serviços ao cliente, identifica-se três características destacadas por Meneguetti (2016) em relação à competitividade da empresa no mercado: antecipação, economia e qualidade. São percebidas ao longo de toda a cadeia de serviços ao cliente e na forma como a empresa atua e se imposta, ou seja, rapidez e atualização para com as tecnologias que estão presentes no mercado; economia através de processos mais ágeis e assertivos á necessidade do cliente e qualidade em todos os serviços que a empresa oferece aos seus clientes. Além disso, percebe-se também que o grande objetivo da empresa é trazer aos seus clientes a resolução dos problemas que estes enfrentam em suas empresas por meio da tecnologia (CARRARA,2022).

V. OS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS E SERVIÇOS PRESENTE NA EMPRESA META SERVIÇOS EM INFORMÁTICA S/A

A presente seção tem por escopo descrever e analisar como se dá o processo de investimento e de finanças da empresa Meta Serviços em Informática S/A que completa em 2022, seus 32 anos e tem como foco se tornar a melhor empresa do ramo de tecnologia do país para se trabalhar.

5.1 OS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA EMPRESA META SERVIÇOS EM INFORMÁTICA S/A

De acordo com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM, 2022), o investimento é de suma importância, pois é tão importante quanto a poupança, pois todo o esforço de cortar gastos pode ser desperdiçado quando mal investido. Com isso, pode-se trazer a tranquilidade financeira, no entanto, não está ao alcance apenas daqueles que receberam heranças ou ganharam na loteria, pois pode ser seguida por todos, dentro das possibilidades de cada um, através de medidas simples, tais como a mudança nos hábitos de consumo e melhores decisões de investimento.

Segundo o SEBRAE (2022), Investimentos de Capital Empreendedor podem ser feitos em diferentes fases do desenvolvimento de um negócio: desde os que são apenas uma ideia ou até negócios já consolidados, que buscam crescer no seu meio de atuação. E dessa maneira, apresenta diferentes estágios de investimento e mostra de que forma o Capital Empreendedor trabalha em cada um deles, como descrito na Figura 2, a seguir.

Fig.2: Estágio de Investimentos

Fonte: Criado pelos autores a partir do SEBRAE 2022.

O Grupo Meta efetuou investimentos no período de 2008 à 2013, na região central do Rio Grande do Sul. Nesse período, foram investidos aproximadamente R$5 milhões em ações como como contribuições em projetos de educação e tecnologia do curso de graduação em Sistemas de Informação em parceria com a Antonio Meneghetti Faculdade (AMF), que fica no Recanto Maestro, local onde no ano de 2013 foi fundada a sede da empresa Meta.

A instalação do Grupo Meta no Recanto Maestro nasceu a partir da constatação de que quase todas as empresas brasileiras de Tecnologia da Informação (TI) hoje atuam nos grandes centros econômicos e, mesmo que o interior do Brasil possua uma boa formação acadêmica na área tecnológica, os jovens ainda se veem obrigados a deixar suas cidades de origem e migrar para as capitais a fim de alcançar espaço no mercado de trabalho. De acordo com Telmo Costa, presidente do Grupo Meta, ao invés de ir para outros lugares fora do país, existem muitas oportunidades de desenvolvimento no interior dele.

Conforme Arantes (2022), a empresa Meta reportou um crescimento de 73,15% no faturamento no ano de 2021, ademais, a expectativa é de aumentar em 59% na base de clientes. O crescimento é uma consequência da intensificação de geração de valor para seus clientes, os quais deste tamanho só são suportados, porque a empresa investiu ainda mais na evolução de seu capital humano e na ampliação da sua equipe. A empresa no ano de 2022 inicia com novidades, ampliando o portfólio de transformação digital, que vai da definição da estratégia digital até a entrega final de valor para o cliente.

Em 2020, foi lançada a Meta *Ventures*, braço de *Corporate Venture* capital da companhia, que apoia empresas com alto potencial de engajamento em transformação digital, a qual investiu, no ano de 2021, cerca de mais R$ 4 milhões em um total de três *startups*, sendo elas a *Dialog*, *Manfing* e *4MDG*. Em seguida, a *venture capital* já contava com outros investimentos como, a *Netrin*, *Ayga* e Conecta Lá, onde o objetivo é investir mais de R$ 15 milhões em negócios que ampliem o portfólio da Meta até o ano de 2024, aumentando o compromisso da empresa com o empreendedorismo e crescimento dos negócios no mercado brasileiro e internacional.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar as ações e investimentos em tecnologia, realizadas de 2017 a 2022 com foco nos objetivos de serviço ao cliente, pela empresa Meta Serviços em Informática S/A. Para tanto, fixaram-se os objetivos específicos: A) Descrever o atual cenário de tecnologia do Brasil; B) Apresentar a empresa Meta Serviços em Informática S/A, sob a perspectiva das ações e investimentos focados nos objetivos de serviço ao cliente fixados; C) Expor os principais serviços prestados pela empresa Meta Serviços em Informática S/A; D) Identificar os investimentos em tecnologia que vem sendo realizados pela empresa Meta Serviços em Informática S/A com foco nos objetivos de serviço ao cliente.

Considerando o objetivo específico de "Descrever o atual cenário de tecnologia do Brasil", conclui-se que a tecnologia no momento atual, tem obtido forças e grande destaque nas organizações dispostas no Brasil, levando a capacidade de agregar máquinas, plataformas digitais e sistemas que auxiliam as operações internas de uma empresa. Ademais, a tecnologia contribui com ganho de crescimento e experimentação nos modelos ágeis dos processos de operação, e para que isso reflita de forma positiva organizacionalmente a empresa Meta, como exemplo, acredita no desenvolvimento organizacional, o qual faz com que isso se ative positivamente.

Considerando o objetivo específico de "Apresentar a empresa Meta Serviços em Informática S/A, sob a perspectiva das ações e investimentos focados nos objetivos de serviço ao cliente fixados", conclui-se que a empresa que alcançou a marca de três mil colaboradores, completa 32 anos de história em 2022, apresenta como propósito "Crescimento humano com tecnologia" e tem como visão "Ser a plataforma de Transformação Digital líder no Brasil e escalável globalmente!", foi reconhecida pelo terceiro ano consecutivo com uma das melhores grandes empresas de tecnologia para se trabalhar pelo *Great Place To Work*. Isso deve-se à gestão do fundador e CEO Telmo Costa e do Vice-presidente Claudio Carrara que proporcionaram meios para uma expansão rápida e de acordo com o propósito da empresa.

Acrescenta-se ainda que a empresa conta com seis sedes em território nacional localizadas em São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, São Leopoldo e Recanto Maestro e mais duas no exterior, uma em Kitchener no Canadá e a outra em Miami nos Estados Unidos da América. Ademais, podemos ressaltar a parceria com a empresa SAP em 2000 que possibilitou a empresa Meta Serviços em Informática S/A se tornar referência nacional na implementação do sistema de gestão empresarial.

Considerando o objetivo específico de "Expor os principais serviços prestados pela empresa Meta Serviços em Informática S/A", conclui-se que a Meta possui uma ampla gama de serviços que são oferecidos aos seus clientes, os quais pode-se destacar: Consultoria SAP, Sistemas de Gestão, Automação, Otimização de Processos e Análise de Dados. Além disso, conclui-se que a empresa possui as plataformas e serviços tecnológicos mais atualizados do mercado, para que assim possa entregar aos

clientes as melhores soluções e qualidade, sem perder o cuidado em atentar-se no que de fato o cliente necessita para o determinado momento da sua empresa.

Considerando o objetivo específico de "Identificar os investimentos em tecnologia que vem sendo realizados pela empresa Meta Serviços em Informática S/A com foco nos objetivos de serviço ao cliente", conclui-se que os investimentos são de suma importância, pois além de trazer tranquilidade financeira, apenas está ao alcance de quem recebe ou ganha, ou como da empresa Meta, onde é por boas decisões de investimento. O crescimento da empresa em questão se dá, por consequência de uma intensificação de geração de valor para os seus clientes, os quais se fazem presentes por investimentos de evolução de seu capital humano, ampliação de pessoas e definição de estratégias digitais.

As limitações da pesquisa, devem-se ao fato da escassez de materiais e documentos referentes à empresa estudada, o que impossibilitou um estudo mais aprofundado da mesma, além disso, uma outra barreira foi a falta de acesso a empresa *in loco*, que poderia ser utilizada para ampliar as percepções da mesma. Como sugestão de ampliação do estudo, poderiam ser realizadas visitas *in loco* para um realizar um levantamento de dados para uma maior compreensão de todo o processo da empresa

Com essa análise, novas possibilidades de pesquisas podem ser desenvolvidas futuramente uma análise mais profunda na empresa objeto desse estudo, de modo a observar outros setores da empresa Meta, sob uma ótica diferente desta que foi trabalhada na presente pesquisa, além disso, pode-se ainda fazer uma pesquisa voltada exclusivamente para às filiais da empresa Meta fora do Brasil. Adicionalmente, sugere-se também como pesquisa futura a realização de outros estudos com empresas de tecnologia a fim de construir comparações em relação às estratégias adotadas e serviços oferecidos de modo a avaliar os resultados que cada uma das empresas obteve.

REFERÊNCIAS

[1] BALLOU Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial.** Porto Alegre. Bookman. 2006. Edição 5.

[2] BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento.** São Paulo. Saraiva. 2003. Edição 1.

[3] BOWER, H. R. (1957). **Responsabilidades sociais dos homens de negócios.** Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira S.A.

[4] CARRARA, Claudio. Vice-Presidente da empresa Meta Serviços em Informática S/A. [Entrevista concedida ao grupo de pesquisa Hard Case encontro entre a Administração e a Ontopsicologia. Recanto Maestro, Restinga Seca, 28 de novembro de 2022.

[5] CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de materiais: uma abordagem introdutória**. Rio de Janeiro, Elsevier, 2005. Edição 3.

[6] CVM. **Por que investir?** 2022. Disponível em: https://www.investidor.gov.br/menu/primeiros_passos/antes_investir/antes_investir.html#:~:text=Al%C3%A9m%20de%20garantir%20tranquilidade%20financeira,chances%20de%20alcan%C3%A7ar%20seus%20objetivos. Acesso em 11 nov 2022.

[7] FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. 6 ed. São Paulo: Bookman, 2010.

[8] FURQUIM,Viviane. Diretora de Pessoas e Performance Meta Serviços em Informática S/A. [Entrevista concedida ao] grupo de pesquisa Hard Case encontro entre a Administração e a Ontopsicologia. Recanto Maestro, Restinga Seca, 28 de novembro de 2022.

[9] GIMENES, Antonia; MARIA; BUZZO, Janaína; et al. **Terceirização: vantagens e desvantagens para as organizações.** Disponível em: https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_48_1488488546.pdf>. Acesso em 13 out 2022.

[10] IBGE, **O Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil | 2003-2006.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/multidominio/ciencia-tecnologia-e-inovacao/9139-o-setor-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-no-brasil.html?=&t=sobre>. Acesso em: 18 nov 2022.

[11] Informática Hoje. **Anuário 2020**. Disponível em https://www.forumeditorial.com.br/wp-content/uploads/2020/11/anuario-informatica-hoje-2020.pdf. Acesso em 09 out 2022.

[12] JORNAL NACIONAL, **Setor. Setor da Tecnologia da Informação cresce no Brasil de forma consistente desde maio de 2020. G1**. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2022/03/16/setor-da-tecnologia-da-informacao-cresce-no-brasil-de-forma-consistente-desde-maio-de-2020.ghtml>. Acesso em 18 nov 2022.

[13] Linkedin: META, **visão geral**. Disponível em: https://www.linkedin.com/company/metaoficial/about/. Acesso em: 26 set 2022.

[14] MACEDO, Bruna. S**etor de tecnologia cresce mais de 60% durante a pandemia, aponta estudo.** Cnnbrasil.com.br. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/setor-de-tecnologia-cresce-mais-de-60-durante-a-pandemia-aponta-estudo/>. Acesso em: 16 dez. 2022.

[15] MARTINS, Sérgio Pinto. **A Terceirização e o direito do trabalho.** São Paulo: Atlas,2001.

[16] MENEGHETTI, Antonio. **A Riqueza como arte de ser.** Recanto Maestro, 2016. Edição 1.

[17] MENEGHETTI, Antonio. **Psicologia Empresarial.** Recanto Maestro. FOIL, 2020. Edição 2.

[18] Meta: especialistas em tecnologia e transformação digital - Meta. Meta. Disponível em: https://www.meta.com.br/. Acesso em: 26 set. 2022.

[19] OPAS, Organização Pan-Americana da Saúde (OMS). **Folha informativa sobre COVID-19. 2019**. Disponível em: https://www.paho.org/pt/covid19.

[20] SANTOS, Luciano Costa. **Gestão de Serviços**. Palhoça, UnisulVirtual, 2008.

[21] SANTOS, Sérgio. **Desenvolvimento tecnológico no Brasil: onde estamos e para onde queremos ir?** Brasil, 2022. Disponível em: https://canaltech.com.br/inovacao/desenvolvimento-tecnologico-no-brasil-onde-estamos-e-para-onde-queremos-ir/. Acesso em: 18 nov 2022.

[22] SEBRAE. **Capital Empreendedor: estágios de investimentos**. 2022. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/capital-empreendedor-estagios-de-investimentos,464ce3796beaf410VgnVCM1000004c00210aRCRD. Acesso em 14 nov. 2022.

[23] SEGS, Arantes Fernanda, Brasil. **Meta cresce 73% em 2021 e espera aumentar em mais de 60% no faturamento em 2022.** Disponível em: https://www.segs.com.br/demais/342792-meta-cresce-73-em-2021-e-espera-aumentar-em-mais-de-60-no-faturamento-em-2022. Acesso em 14 nov. 2022.

[24] SILVA, L. S.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** Manual de orientação. Florianópolis, 2000. Acesso em: 15 de nov. 2022.

[25] SILVA, Thomás Luís; CAMPOS, João Pedro Augusto. **A TERCEIRIZAÇÃO E A REFORMA TRABALHISTA: Contribuiu para a Precarização do trabalho?** Disponível em: https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/14194/4/TCC..pdf. Acesso em: 03 nov 2022.

[26] SOBRINHO, Zéu Palmeira. **Terceirização e Reestruturação Produtiva.** São Paulo: LTr, 2008, p. 78.

[27] TERRA, Roese Luiz. **Centro de excelência tecnológica é inaugurado no interior do RS**, **Brasil**, 2022. Disponível em: https://www.terra.com.br/byte/negocios-e-ti/centro-de-excelencia-tecnologica-e-inaugurado-no-interior-do-rs,1a786355e3a0e310VgnVCM5000009ccceb0aRCRD.html. Acesso em: 14 nov 2022.

[28] TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987

[29] ____________. **As empresas de tecnologia no Brasil crescem — e a HPC é essencial para apoiá-las**. Brasil, 2022. Disponível em: https://canaltech.com.br/infra/as-empresas-de-tecnologia-no-brasil-crescem-e-a-hpc-e-essencial-para-apoia-las/. Acesso em: 18 nov 2022.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Objetivos de serviço ao cliente	1 - Qual a estratégia da cadeia de suprimentos de serviços adotada pela empresa atualmente?
	2 - Como são mensurados os resultados das estratégias adotadas na cadeia de serviços?
	3 - Como é desenvolvido o planejamento da cadeia de suprimentos de serviços na empresa?
	4 - O que torna a cadeia de serviços da Meta competitiva no mercado atual?
	5 - O que a Meta objetiva entregar aos clientes?
	6 - Qual estratégia/métrica é usada para medir a satisfação dos clientes?
	7 - Quais são os canais de atendimento ao cliente?